

BEST AVAILABLE COPY

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-073856
(43)Date of publication of application : 12.03.2002

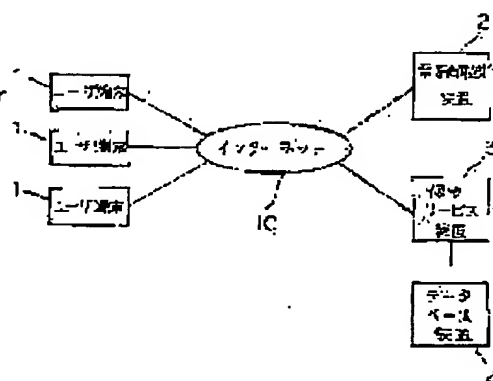
(51)Int.Cl. G06F 17/60
G07F 17/00

(21)Application number : 2000-268585 (71)Applicant : NEC CORP
NEC SOFT LTD
(22)Date of filing : 05.09.2000 (72)Inventor : NAITO KOICHI
SASAKI KAZUNORI

(54) MAINTENANCE SERVICE METHOD AND DEVICE, AND MEDIUM PROGRAM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide adequate measures to a user inquiring about a trouble or the like of a purchased article, and to certainly transmit to user common information related to maintenance service.
SOLUTION: Product information for identifying the purchased article by a user and customer information for identifying the user having purchased the article are previously registered into a database device 4. When an inquiry on the article is made from a user terminal 1 through the Internet 10, a maintenance service device 3 retrieves the database device 4, identifies the article purchased by the user, produces adequate measures, and informs the user terminal 1 through the Internet 10. When there is user common information to be informed to all users having purchased the article, the maintenance service device 3 extracts all users for the article by retrieving the database, and informs the user of user common information through the Internet 10.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 21.08.2001
[Date of sending the examiner's decision of rejection] 26.05.2004
[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]
[Date of final disposal for application]
[Patent number]
[Date of registration]
[Number of appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of requesting appeal against examiner's

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号
特開2002-73856
(P2002-73856A)

(43)公開日 平成14年3月12日 (2002.3.12)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	P I	テリトリー (参考)
G 0 6 F 17/60	1 3 8	G 0 6 F 17/60	1 3 8
	Z E C		Z E C
	3 0 2		3 0 2 C
	3 1 8		3 1 8 H
	3 3 0		3 3 0

審査請求 有 請求項の数 6 O L (全 7 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号 特願2000-268585(P2000-268585)

(22)出願日 平成12年9月5日 (2000.9.5)

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社
東京都港区芝五丁目7番1号

(71)出願人 000232092

エヌイーシーソフト株式会社
東京都江東区新木場一丁目18番6号

(72)発明者 内藤 晃一

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株
式会社内

(74)代理人 100088328

弁理士 金田 暢之 (外2名)

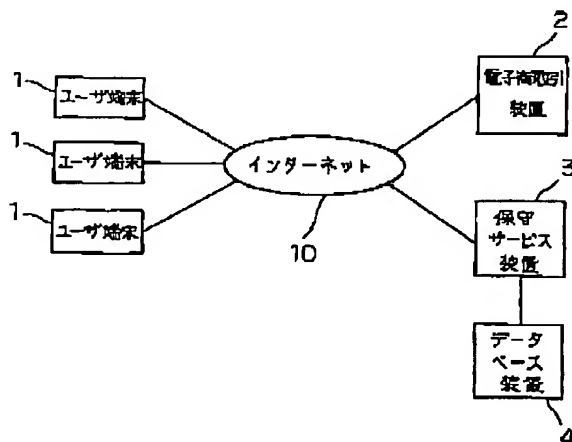
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 保守サービス方法、装置およびプログラムを記録した記録媒体

(57)【要約】

【課題】 購入した商品のトラブルなどについて問い合わせたユーザに適切な対応策を提供し、また、保守サービスに関する共通的な情報をユーザに確実に伝達する。

【解決手段】 ユーザが購入した商品特定するための製品情報と、商品を購入したユーザを特定するための顧客情報とをデータベース装置4に予め登録しておく。インターネット10を介してユーザ端末1から商品に関する問い合わせがあると、保守サービス装置3はデータベース装置4を検索してそのユーザの購入した商品特定して適切な対応策を作成し、インターネット10を介してユーザ端末1に通知する。また、商品を購入した全ユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると、保守サービス装置3は、データベースを検索してその商品の全てのユーザを抽出し、それらのユーザにユーザ共通情報をインターネット10を介して通知する。



1

【特許請求の範囲】

【請求項1】 商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービス方法であって、

予め、前記ユーザが購入した前記商品を特定するための製品情報と、前記商品を購入した前記ユーザを特定するための顧客情報とをデータベースに登録するステップと、

前記インターネットを介して、任意の前記ユーザから前記商品に関する問い合わせがあると、前記データベースを探索して該ユーザの購入した前記商品を特定するステップと、

特定された前記商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成するステップと、

作成された前記対応策を前記インターネットを介して前記ユーザに通知するステップと、

任意の前記商品を購入した全ての前記ユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると、前記データベースを探索して、該商品を購入した全ての前記ユーザを抽出するステップと、

抽出された前記ユーザに前記ユーザ共通情報を前記インターネットを介して通知するステップを有する保守サービス方法。

【請求項2】 更に、前記ユーザが前記インターネットを介した電子商取引で商品を購入すると、該ユーザの前記顧客情報と該商品の前記製品情報を通知するステップと、

通知された前記顧客情報と前記製品情報を前記データベースに登録するステップを有する、請求項1記載の保守サービス方法。

【請求項3】 商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービス装置であって、

予め、前記ユーザが購入した前記商品を特定するための製品情報と、前記商品を購入した前記ユーザを特定するための顧客情報とがデータベースとして登録された記憶装置と、

前記インターネットを介して任意の前記ユーザから前記商品に関する問い合わせがあると前記データベースを探索して該ユーザの購入した前記商品を特定し、特定された前記商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成し、作成された前記対応策を前記インターネットを介して前記ユーザに通知し、また、任意の前記商品を購入した全ての前記ユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると前記データベースを探索して該商品を購入した全ての前記ユーザを抽出し、抽出された前記ユーザに前記ユーザ共通情報を前記インターネットを介して通知するデータ処理装置とを有する保守サービス装置。

【請求項4】 前記ユーザが前記インターネットを介した電子商取引で前記商品を購入すると、該ユーザの前記

(2)

特開2002-73856

2

顧客情報と該商品の前記製品情報とが通知され、前記データ処理装置は、通知された前記顧客情報と前記製品情報を前記データベースに登録する、請求項3記載の保守サービス装置。

【請求項5】 商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービスプログラムを記録した記録媒体であって、

前記インターネットを介して、任意の前記ユーザから前記商品に関する問い合わせがあると、前記ユーザが購入した前記商品を特定するための製品情報と前記商品を購入した前記ユーザを特定するための顧客情報とが予め登録されたデータベースを探索して該ユーザの購入した前記商品を特定する処理と、

特定された前記商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成する処理と、

作成された前記対応策を前記インターネットを介して前記ユーザに通知する処理と、

任意の前記商品を購入した全ての前記ユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると、前記データベースを探索して、該商品を購入した全ての前記ユーザを抽出する処理と、

抽出された前記ユーザに前記ユーザ共通情報を前記インターネットを介して通知する処理を有する保守サービスプログラムを記録した記録媒体。

【請求項6】 前記ユーザが前記インターネットを介した電子商取引で前記商品を購入すると通知される該ユーザの前記顧客情報、および該商品の前記製品情報を前記データベースに登録する処理を更に有する、請求項5記載の保守サービスプログラムを記録した記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、ユーザが購入したソフトウェア製品等の商品の保守サービスを提供する保守サービスシステムに関し、特に、保守サービスに関連した情報をインターネットを介して通知する保守サービスシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 パーソナルコンピュータ用のソフトウェア製品などの商品を購入したユーザが、その商品を使用してソフトウェアやパーソナルコンピュータに不具合が起きたり、操作方法が判らないなどの問題が起こることがある。

【0003】 従来から、メーカーでは商品を購入した顧客から電話や電子メールによる問い合わせを受け付け、対応する保守サービスの窓口を設けている場合がある。

【0004】 また、他の保守サービスとして、製品のトラブルなどに関する全ユーザに共通的な情報を新聞に掲載する、あるいはホームページで公開するものがあった。

【0005】 これらによって、ユーザは問題が起きたと

(3)

特開2002-73856

きに対応策を知ることができ、また、共通的な情報を知ることができる。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】従来の保守サービスでは、ユーザが使用している商品がどのようなものであるかを窓口の対応者が電話で聞いて、それに応じた対応策を通知する場合に、ユーザの使用している商品に関する情報が十分に伝達されず適切な対応策を導き出すことができない場合があった。

【0007】また、新聞やホームページに掲載された情報をその商品を購入した全ユーザが閲覧するとは限らず、共通的な情報が確実にユーザに伝達されない場合があった。

【0008】本発明の目的は、購入した商品のトラブルなどについて問い合わせたユーザに適切な対応策を提供し、また、保守サービスに関する共通的な情報をユーザに確実に伝達する保守サービスシステムを提供することである。

【0009】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するために、本発明は、商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービス方法であって、予め、ユーザが購入した商品特定するための製品情報と、商品を購入したユーザを特定するための顧客情報とをデータベースに登録するステップと、インターネットを介して、任意のユーザから商品に関する問い合わせがあると、データベースを検索してそのユーザの購入した商品特定するステップと、特定された商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成するステップと、作成された対応策をインターネットを介してユーザに通知するステップと、任意の商品を購入した全てのユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると、データベースを検索して、その商品を購入した全てのユーザを抽出するステップと、抽出されたユーザにユーザ共通情報をインターネットを介して通知するステップを有している。

【0010】本発明によれば、各ユーザが購入して使用している商品をデータベース化して管理し、ユーザからの問合せがあった場合にデータベースを検索して得られた、そのユーザが使用している商品に基づいて的確な対応策を通知することができ、また、トラブルの対応策やアップデートの通知など特定商品にユーザに共通的に通知すべき情報がある場合に、データベースを検索して得られた、その商品を購入した全ユーザに対して通知することができる。

【0011】本発明の実施態様によれば、更に、ユーザがインターネットを介した電子商取引で商品を購入すると、そのユーザの顧客情報とその商品の製品情報を通知するステップと、通知された顧客情報と製品情報をデータベースに登録するステップを有している。

【0012】また、本発明は、商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービス装置であって、予め、ユーザが購入した商品特定するための製品情報と、商品を購入したユーザを特定するための顧客情報とがデータベースとして登録された記憶装置と、インターネットを介して任意のユーザから商品に関する問い合わせがあるとデータベースを検索してそのユーザの購入した商品特定し、特定された商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成し、作成された対応策をインターネットを介してユーザに通知し、また、任意の商品を購入した全てのユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があるとデータベースを検索してその商品を購入した全てのユーザを抽出し、抽出されたユーザにユーザ共通情報をインターネットを介して通知するデータ処理装置とを有している。

【0013】本発明の実施態様によれば、ユーザがインターネットを介した電子商取引で商品を購入すると、そのユーザの顧客情報とその商品の製品情報とが通知され、データ処理装置は、通知された顧客情報と製品情報をデータベースに登録する。

【0014】また、本発明は、商品を購入したユーザに対して、インターネットを介して保守サービスを提供するための保守サービスプログラムを記録した記録媒体であって、インターネットを介して、任意のユーザから商品に関する問い合わせがあると、ユーザが購入した商品特定するための製品情報と商品を購入したユーザを特定するための顧客情報とが予め登録されたデータベースを検索してそのユーザの購入した商品特定する処理と、特定された商品および問合せの内容を考慮した対応策を作成する処理と、作成された対応策をインターネットを介してユーザに通知する処理と、任意の商品を購入した全てのユーザに対して通知すべきユーザ共通情報があると、データベースを検索して、その商品を購入した全てのユーザを抽出する処理と、抽出されたユーザにユーザ共通情報をインターネットを介して通知する処理を有する保守サービスプログラムを記録している。

【0015】本発明の実施態様によれば、保守サービスプログラムは、ユーザがインターネットを介した電子商取引で商品を購入すると通知されるユーザの顧客情報、および商品の製品情報をデータベースに登録する処理を更に有している。

【0016】

【発明の実施の形態】本発明の実施の形態について図面を参照して詳細に説明する。

【0017】ここでは、電子商取引により購入したソフトウェア製品の保守サービスを例にとって説明する。本実施形態の保守サービスシステムは、ユーザが電子商取引によってソフトウェア製品を購入すると、そのユーザのメールアドレスや電話番号等であってユーザを特定するための情報である顧客情報と、そのユーザが購入した

5

ソフトウェア製品の型名や型番等であって製品を特定するための情報である製品情報が保守センターのデータベースに登録され、ユーザからの問い合わせがあったときにデータベースからそのユーザが使用しているソフトウェア製品を特定して適切な対応策を通知するシステムである。また、本実施形態の保守サービスシステムは、ある商品の全ユーザに通知すべきユーザ共通情報をデータベースから得られたその商品の全ユーザに配信する。

【0018】図1を参照すると、本実施形態の保守サービスシステムは、ユーザ端末1と電子商取引装置2と保守サービス装置3とデータベース装置4を有しており、ユーザ端末1、電子商取引装置2および保守サービス装置3はインターネット10を介して互いにデータ送受信可能に接続されている。

【0019】ユーザ端末1は、ソフトウェア商品を電子商取引により購入し、保守サービスの提供を受けるユーザが使用するパーソナルコンピュータ等である。

【0020】電子商取引装置2は、ユーザ端末1からの注文を受けて、ソフトウェア商品を販売する販売業者が使用する端末であり、ソフトウェア商品を販売すると、商品を購入したユーザのメールアドレスや電話番号等の顧客情報と、ユーザに販売した商品の型名や型番等の製品情報を保守サービス装置3に通知する。

【0021】保守サービス装置3は、ユーザ端末1からのトラブルなどについての問い合わせに応じて対応策を通知し、また、商品のユーザに共通的に通知すべきユーザ共通情報をその商品の全ユーザに配信する。

【0022】データベース装置4は、ソフトウェア商品を購入したユーザの顧客情報、およびソフトウェア商品の製品情報をデータベースとして記憶している。

【0023】図2は本実施形態の保守サービスシステムの商品購入時の動作を示すシーケンス図である。

【0024】図2を参照すると、あるユーザがユーザ端末1を用いて電子商取引でソフトウェア製品を購入すると、ユーザ端末1と電子商取引装置2の間でインターネット10を介して、電子商取引の商品購入手順が実行される。取り引きが成立すると、電子商取引装置2から保守サービス装置3に、そのユーザの顧客情報と購入した商品の製品情報が通知される。通知された顧客情報と製品情報は保守サービス装置3によってデータベース装置4に登録される。

【0025】データベース装置4に登録されているデータの一例としては、図3に示すように、ユーザのメールアドレスおよび電話番号の顧客情報と、そのユーザが購入して所有している商品の型名および型番の製品情報が、ユーザ名ごとに登録されている。

【0026】図4は、本実施形態の保守サービスシステムのユーザからの問い合わせがあったときの動作を示すシーケンス図である。

【0027】図4を参照すると、例えば、商品に問題が

(4)

特開2002-73856

6

生じたユーザがユーザ端末1から対応策を問い合わせると、ユーザ端末1からインターネット10を介して保守サービス装置3に問合せメッセージが通知される。問合せメッセージには、問合せを行ったユーザのユーザ名、問合せの内容が含まれている。

【0028】問合せメッセージが通知された保守サービス装置3は、問合せを行ったユーザのユーザ名によってデータベース装置4内のデータを検索して、そのユーザがそれ以前に購入して所有している商品の製品情報を抽出する。

【0029】保守サービス装置3を操作する保守サービス要員が、問合せの内容と抽出された製品情報から対応策を決定してキーボード等から入力すると回答情報が作成される。作成された回答情報は回答メッセージに含まれて保守サービス装置3からユーザ端末1に通知される。

【0030】図5は、本実施形態の保守サービスシステムの、ある商品の全ユーザにユーザ共通情報を通知するときの動作を示すシーケンス図である。

【0031】図5を参照すると、保守サービス装置3を操作する保守サービス要員が、ユーザ共通情報を通知する必要がある商品の型名および型番をキーボード等から入力すると、保守サービス装置3はその型名および型番でデータベース装置4内のデータを検索し、その商品を購入して所有している全ユーザを抽出する。

【0032】次に、保守サービス要員がキーボード等からユーザに通知する内容を入力するとユーザ共通情報が作成される。作成されたユーザ共通情報はデータベース検索で抽出された全ユーザに宛てて通知される。

【0033】本実施形態の保守サービスシステムによれば、各ユーザが購入して使用している商品をデータベース化して管理することができるので、ユーザからの問い合わせがあった場合にデータベースを検索して得られた、そのユーザが使用している商品に基づいて的確な対応策を通知することができる。また、トラブルの対応策やアップデートの通知など特定商品にユーザに共通的に通知すべき情報がある場合に、データベースを検索して得られた、その商品を購入した全ユーザに対して通知することができる。したがって、保守サービスを迅速に行うことができ、また、その信頼性も向上するので、顧客満足度が向上する。

【0034】なお、あるユーザで発生したトラブルに対する対応策が同じ商品を使用している全ユーザに通知すべき内容であった場合、その内容をユーザ共通情報として図5の手順で配信してもよい。

【0035】また、図4の問合せに対する回答が特定商品の全ユーザに共通的に通知すべき内容であった場合、それをユーザ共通情報として図5の手順で配信してもよい。

【0036】また、本実施形態のデータベース装置4

7

は、図3に示したデータ構成のデータベースに代えて、顧客情報および製品情報が製品名ごとに登録されたデータベースを記憶していてもよい。

【0037】また、本実施形態のデータベース装置4は、ユーザ名ごとのデータベース（図3）と製品名ごとのデータベースの両方を記憶していてもよい。この場合、ユーザ名から製品情報を抽出する場合にユーザ名ごとのデータベースを用い、製品名あるいは型名や型番から顧客情報を抽出する場合に製品名ごとのデータベースを用いることが好ましい。

【0038】図6を参照すると、本実施形態の保守サービス装置3は入出力装置31と記憶装置32と記録媒体33とデータ処理装置34を有している。

【0039】入出力装置31は保守サービス要員が問合せに対する回答を入力するキーボード等の入力装置やデータ等を表示するためのディスプレイ、トラブル処理の履歴等を印刷するためのプリンタ等を含んでいる。

【0040】記憶装置32は、保守サービス装置3の動作に必要なデータや設定値が記憶されている。なお、図1のデータベース装置4に記憶されたデータを記憶装置32に記憶させてもよい。この場合、データベース装置4は不要である。

【0041】記録媒体33はフロッピー（登録商標）ディスク、CD-ROM、光磁気ディスク等の記録媒体であり、図3～図5において保守サービス装置3が行う処理を有するプログラムが記録されている。

【0042】データ処理装置34は記録媒体33からプログラムを読み取り、記憶装置32に格納した後、これを実行する。

【0043】

(5)

特開2002-73856

8

【発明の効果】本発明によれば、各ユーザが購入して使用している商品をデータベース化して管理し、ユーザからの問合せがあった場合にデータベースを検索して得られた、そのユーザが使用している商品に基づいて的確な対応策を通知することができ、また、トラブルの対応策やアップデートの通知など特定商品にユーザに共通的に通知すべき情報がある場合に、データベースを検索して得られた、その商品を購入した全ユーザに対して通知することができるので、保守サービスが迅速になり、その信頼性も向上して顧客満足度が向上する。

【図面の簡単な説明】

【図1】本実施形態の保守サービスシステムの構成を示すブロック図である。

【図2】図1の保守サービスシステムの商品購入時の動作を示すシーケンス図である。

【図3】図1のデータベース装置に登録されたデータの一例を示すデータ構成図である。

【図4】図1の保守サービスシステムのユーザからの問い合わせがあったときの動作を示すシーケンス図である。

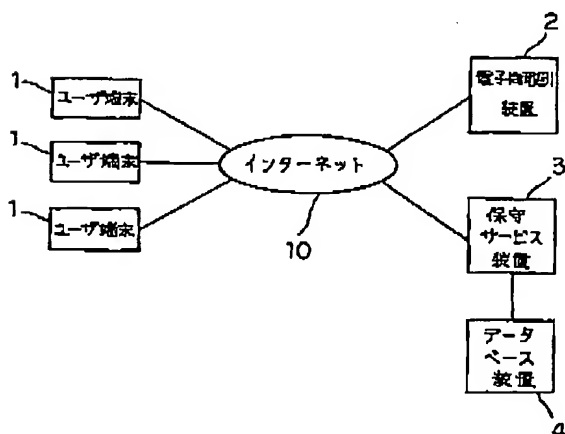
【図5】図1の保守サービスシステムのある商品の全ユーザにユーザ共通情報を通知するときの動作を示すシーケンス図である。

【図6】図1の保守サービス装置の構成を示すブロック図である。

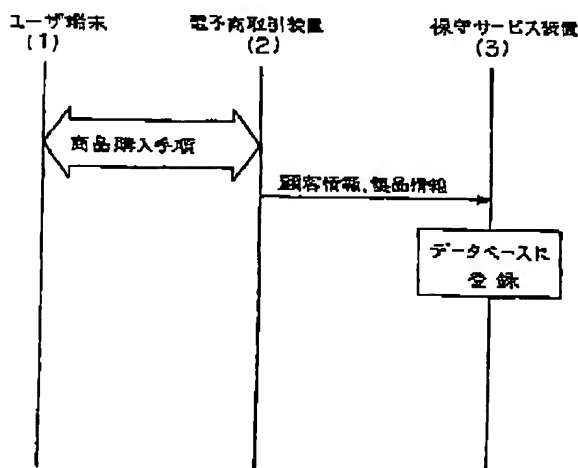
【符号の説明】

- 1 ユーザ端末
- 2 電子商取引装置
- 3 保守サービス装置
- 4 データベース装置
- 10 インターネット

【図1】



【図2】



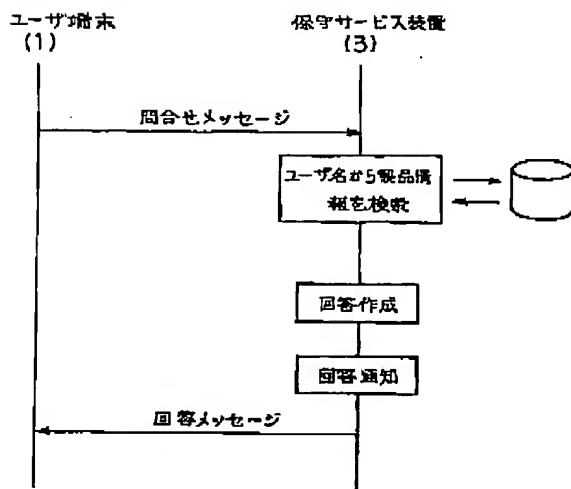
(6)

特開2002-73856

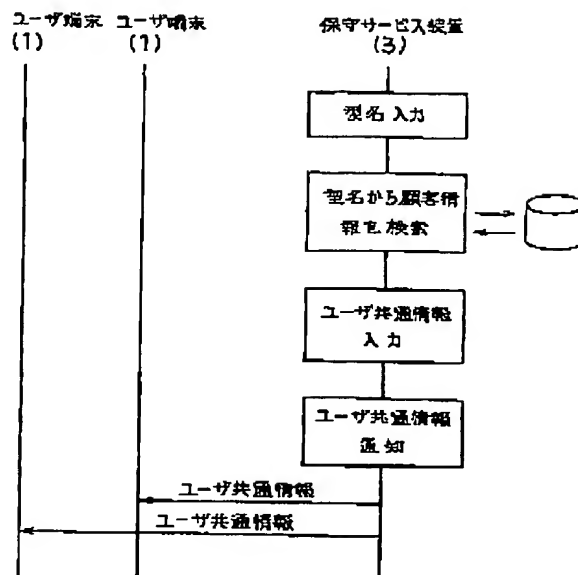
【図3】

ユーザ名	顧客情報		製品情報		
	メールアドレス	電話番号	型名, 型番	型名, 型番	型名, 型番
〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇,〇〇	〇〇,〇〇	——
△△△	△△△△	△△△△	△△,△△	——	——
×××	××××	××××	××,××	××,××	××,××
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

【図4】



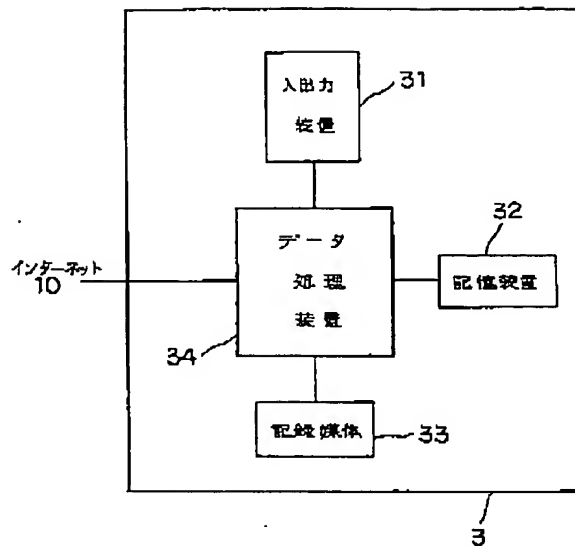
【図5】



(7)

特開2002-73856

【図6】



フロントページの続き

(51) Int. Cl.⁷

G 0 7 F 17/00

識別記号

F I

G 0 7 F 17/00

テーマコード (参考)

B

(72)発明者 佐々木 和則

東京都江東区新木場一丁目18番6号 エヌ

イーシーソフト株式会社内

Fターム (参考) 5B049 BB00 BB11 CC02 CC05 CC21

DD01 DD05 EE01 EE05 EE56

FF03 FF04 FF09 GG04 GG07

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

☐ BLACK BORDERS

☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES

☐ FADED TEXT OR DRAWING

☐ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING

☐ SKEWED/SLANTED IMAGES

☒ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS

☐ GRAY SCALE DOCUMENTS

☐ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT

☐ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY

☐ OTHER: _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.